



中国第三方债务调解及催收行业 市场调研报告



摘 要

本报告以第三方债务调解及催收行业作为主要对象进行系统性研究，综合利用实证分析与规范分析相结合等多种产业经济学研究方法，全面揭示第三方债务调解及催收行业发展的历史和现状，深入探索其规律、特点、存在问题等，并客观判断其未来。

新旧《中华人民共和国民事诉讼法通则》都明确规定：民事主体可以通过代理人实施民事法律行为。在此背景下，目前国内债权人实现债权回收可使用的合规方法有：自行处理、诉讼处理、债权转让和第三方调解及催收处理四种。由此可见第三方调解及催收行业的存在是具有法律依据。

虽然第三方债务调解及催收行业存在是具有法律依据，但由于行业发展早期受限于行业自治和法律治理的滞后，行业需要面临诸多发展困境，而且行业中采取的行为乱象难以规范，导致作为整个行业发展曾一度受到政策严控，并严格规定：除律师事务所主体外，不允许任何企业从事相关业务。但随着国民经济的不断发展和需要，基于对债务处理和化解纠纷方面具有的积极作用及良好功能，国家开始逐渐放开对第三方债务调解及催收机构的管制，默许这个行业的经营和发展。发展到今日，第三方债务调解及催收机构已经成为中国金融体系不可或缺的一个角色，整个行业也正从法律边缘开始走向合法化、规范化的发展道路。

目前第三方债务调解及催收市场划分为商帐调解市场、个贷催收市场和不良资产处置市场三大市场，其中又以商帐调解市场、个贷催收市场为主要市场。通过调查得知，商帐调解市场和个贷催收市场均属于万亿级市场，

市场容量都十分巨大。但相对于个贷催收市场而言，商帐调解市场具有单笔金额大、业务来源广等特点，相信随着未来社会经济的不断发展，其市场前景将最具潜力的。

第三方债务调解及催收市场行业的调解/催收行为按所使用手段不同，可分为两大类：非诉调解/催收和诉讼调解两大类。其中非诉调解/催收按照指服务提供者所使用名义不同，又划分为企业调解/催收和企业+律所调解两种模式。通过研究对比，无论是从效果、专业性，还是可控性、安全性等方面来看，企业+律所调解模式都优于企业调解/催收模式。

第三方债务调解及催收市场行业目前使用的收费模式可分为两种：全风险代理收费和半风险代理收费模式。两种收费模式核心区别在于：在实现债权回收前，客户是否需要支付费用给第三方调解/催收机构。如不需要，则是全风险代理；如需要，则为半风险代理。这两种模式各有特点，如全风险代理收费模式能令第三方调解/催收机构更容易开拓市场和承接业务；而半风险代理收费模式则更大程度保护第三方调解/催收机构自身资金链周转问题。

通过本次研究发现，虽然现阶段整个第三方债务调解及催收行业具有政府部门监管不全面、法律规范不明确、行业持份者参差等诸多特点和问题，但由于其自身对债务处理具有其积极作用和社会经济现实需求的不断攀升，使得专业第三方债务调解及催收机构已经成为解决应收账款问题、个人消费贷款回收等问题的主流选择，相信未来的第三方债务调解及催收业务将会得到更多人的支持和认同，其未来市场不可限量。

关键字：第三方债务调解及催收、债务合法处理、商帐调解、个贷催收、非诉调解/催收、诉讼调解、企业+律所

目录

1. 引言	6
1.1. 背景	6
1.2. 研究目的	7
1.3. 研究范围	7
1.4. 研究意义	7
2. 债与债务合法处理规定	8
3. 第三方债务调解及催收行业的国内发展情况	12
3.1. 第三方债务调解及催收行业的历史起源	12
3.2. 第三方债务调解及催收的学术分野	12
3.3. 第三方债务调解及催收行业的发展历史	13
3.4. 第三方债务调解及催收行业的现状	16
4. 第三方债务调解及催收行业的市场前景	17
4.1. 第三方债务调解及催收的市场细分	17
4.2. 商帐调解市场前景	18
4.3. 个贷催收市场前景	20
4.4. 不良资产处置市场前景	23
5. 第三方债务调解及催收行业的调解模式	27
5.1. 调解模式的划分	27
5.2. 非诉调解/催收	27
5.2.1. 非诉调解/催收的定义与划分	27



5.2.2.	非诉调解/催收流程	28
5.2.3.	企业调解/催收	28
5.2.4.	企业+律所调解	30
5.2.5.	诉讼调解	32
6.	第三方债务调解及催收行业的收费模式	35
6.1.	收费模式的划分	35
6.2.	全风险代理收费	35
6.3.	半风险代理收费	37
7.	第三方债务调解及催收的未来	40
8.	结论	40

1. 引言

1.1. 背景

1.1.1. 上世纪九十年代，第三方债务调解及催收行业尚处于萌芽阶段，在其积极作用未真正体现之前，由于政府层面和社会层面对其缺乏足够的认识，使得第三方债务调解及催收行业发展面临较大阻力。同时，正因为该行业发展乏力，社会经济交易主体在发生债权债务纠纷时，难以找到合法处理纠纷及化解问题的服务机构，导致债权人在维权时经常采用不合法的手段及非常规方式主张债权，加深了债权债务方和社会的矛盾，更进一步的增加了行业发展的障碍。

1.1.2. 随着国民经济不断发展，企业间交易往来增长迅猛，同时金融机构的消费者个贷业务呈现爆发式增长，个贷业务的坏账率也不断攀升，整个社会的金融风险问题显得愈发严重。一方面，基于第三方调解及催收开始显现出对债务处理和化解纠纷方面具有的积极作用及良好功能；另一方面，也是为了化解金融风险 and 保持社会稳定发展，决策层逐渐放开对第三方债务调解及催收机构的管制，默许其成立和经营。巨大的市场需求，使得随后的十多年间，第三方债务调解及催收行业呈现出迅猛的发展。

1.1.3. 无论是对于企业，还是金融机构，都需要进行信用管理。信用管理主要功能包括征信管理（信用档案管理）、授信管理、账户控制管理、债务调解及催收管理、利用征信数据库开拓市场或推销信用支付工具等。债务调解及催收管理在整个信用管理链条中成为关键的闭合环节，是降低坏账率和提高资本充盈率的重要部件。债务调解及催收管理包含债权人自行处理管理和第三方债务调解及催收管理。由于怕影响合作关系、手段有限、专业技能薄弱、时间难以控制等因素限制，债权人自行处理的实际调解及催收工作效率和效果都远比不上第三方债务调解及催收管理，所以第三方债务调解及催收管理就成为了信用管理中至关重要的一个环节。

1.2. 研究目的

- 1.2.1. 本研究通过对与第三方债务调解及催收行业相关的政策、发展历程、行业市场细分的调查，客观、真实地揭示第三方债务调解及催收的市场现状、特点和未来的发展趋势，为相关政府主管部门、研究机构、投资机构和第三方债务调解及催收行业从业人员提供决策支持和参考。

1.3. 研究范围

- 1.3.1. 本次研究行业范围涉及第三方债务调解及催收行业内各级、各类企业；地域范围涉及中国内地全域。

1.4. 研究意义

- 1.4.1. 第三方债务调解及催收管理是信用管理中不可或缺的一部分。随着中国原本脆弱的社会信用体系不断完善，信用管理的专业性也不断增强。然而，作为信用管理重要分支的第三方债务调解及催收行业的发展却由于政策禁制，社会主体间信用缺失等原因举步维艰。严峻的现状首先要求能正确认识第三方债务调解及催收工作在信用管理中的地位及作用；其次要对第三方债务调解及催收工作进行有效管理，进而能增强社会主体间的诚信维系度，降低信用风险，最终以促进完善的社会信用体系的建立。
- 1.4.2. 本次研究侧重对第三方债务调解及催收行业的发展进行系统研究，综合利用实证分析与规范分析相结合、定性分析和定量分析相结合、静态分析和动态分析相结合、统计分析与比较分析相结合等多种产业经济学研究方法，来全面揭示第三方债务调解及催收行业当前发展的规律、特点、存在问题。

2. 债与债务合法处理规定

- 2.1. 债是按照合同的约定或者依照法律的规定，在当事人之间产生的特定的权利和义务关系。享有权利的人是债权人，负有义务的人是债务人。¹
- 2.2. 在债的法律属性下，目前国内债权人对于债权回收所常用的合规方法一共有四种：自行处理、诉讼处理、债权转让²和第三方调解及催收处理³。首先，自行处理是指债权人通过自身努力和使用合法手段的情况下与债务人协商沟通，从而实现债权回收。在此情况下，由于债权人的权力是受到法律保护的，故在使用合法手段的前提下，自行调解及催收的合法性毋庸置疑。
- 2.3. 其二是诉讼处理。债权人通过国家审判机关即人民法院，依照法律规定，在当事人和其他诉讼参与人的参加下，依法解决讼争的活动。平等主体当事人之间发生经济纠纷提起诉讼，适用《民事诉讼法》解决纷争。在诉讼处理的语境下，通常还包含债权人通过民间组织仲裁委员会，在仲裁员的主持下，依照仲裁法及仲裁规则，依法解决双方争端。
- 2.4. 其三是债权转让。债权转让是基于债权转让性外包所产生的法律关系。为了将应收账款及时地变为现金流，或因债权请求出现一定的困难，债权人可以基于合约而将特定的债权卖断给其他第三方或者调解及催收机构，以债权转让的方式转移回收不能或困难的风险。由于债权转让后，受让方已成为新的债权人，故其调解及催收行为等同于债权人自行调解及催收。本文“4.4 不良资产处置市场前景”部分会对此细分市场进行相关分析。

¹来源于《中华人民共和国民事诉讼法》(2009 修正) 第 84 条。

²来源于《合同法》第 79 条。

³来源于《中华人民共和国民事诉讼法》第 63 条。

- 2.5. 其四是第三方调解及催收处理。第三方调解及催收处理是基于债权人与第三方之间的委托代理合同。按照旧法《中华人民共和国民事诉讼法通则》第 63 条规定：“公民、法人可以通过代理人实施民事法律行为。”作为法律依据进行运作；以及新法《中华人民共和国民事诉讼法总则》第一百六十一条第一款规定：“民事主体可以通过代理人实施民事法律行为”。进一步延续且扩大了上述法律规定的适用主体范围和法理。
- 2.6. 《中华人民共和国民事诉讼法通则》的相关规定，奠定了第三方代理机构作为代理人进行调解及催收工作的合法性。但由于第三方代理机构行业发展的不规范，导致中国政府在 1988 年至 2002 年间出台的一系列政策⁴，明令取缔各类非律师事务所性质主体的第三方代理机构，禁止非律师事务所性质主体的机构代理该类业务。
- 2.7. 当时在国家政策限制特定范围内的第三方机构代理该类业务的背景下，一方面由于按照规定⁵，律师可以从事接受当事人的委托，参加调解、仲裁活动。另一方面，由于律师在申请执业时，必须提交的材料之一为律师事务所出具的同意接收申请人的证明⁶，这说明律师正式执业前，就必须挂靠律师事务所。而同时根据相关规定⁷，律师承办业务，由律师事务所统一接受委托，与委托人签订书面委托合同，所以律师事务所就成为承接调解及催收业务的当然合法代理人，为企业及各类金融机构提供代理调解及催收等业务，毕竟调解本身就具备了催收的效果。

⁴ 《最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于公检法司法机关不得成立“讨债公司”的通知》、《关于停止办理公、检、法、司法机关所属“讨债公司”登记注册有关问题的通知》、《国家经济贸易委员会、公安部、国家工商行政管理局关于取缔各类讨债公司严厉打击非法讨债活动的通知》。

⁵ 来源于《中华人民共和国律师法》1996 年版第 25 条。

⁶ 来源于《中华人民共和国律师法》1996 年版第 6 条。

⁷ 来源于《律师事务所管理办法》第 46 条。

- 2.8. 调解是指中立的第三方在当事人之间调停疏导，帮助交换意见，提出解决建议，促成双方化解纠纷的活动。从调解的概念来看，其核心是通过沟通，为争议双方就纠纷提出解决建议。而第三方债务调解中债务问题正是债权人与债务人之间所存在纠纷的核心，所以从债务解决的角度来看，调解是一种既被允许、且高效而又能体现催收效果的解决方法。
- 2.9. 目前我国在第三方债务调解处理方式中，较为主要的有法院调解和律所调解两种方式。其中法院调解又称诉讼中调解，包括调解活动、调解的原则、调解的程序、调解书和调解协议的效力等，是当事人用于协商解决纠纷、结束诉讼、维护自己的合法权益，审结民事案件、经济纠纷案件的制度。诉讼中的调解是人民法院和当事人进行的诉讼行为，其调解协议经法院确认，即具有法律上的效力。⁸
- 2.10. 律所调解从法律性质上说，律所调解属于民间调解范畴，是指债权人通过律师事务所进行债权调解工作。有广义和狭义之分，广义的律所调解即为通过律师居中调解，促成双方达成一致的和解协议。调解达成的协议，属于民间契约文书，虽不直接具有强制性的法律效力，但任何一方在达成协议后违反协议，其本质上也是违约的一种，能在巩固证据上发挥非常有效的作用。狭义的律所调解是指当事人通过法院认证认可的律师事务所或者律师调解工作室，达成一致的调解协议，在法律上属于具有强制执行力的法律文书，任何一方达成该调解协议后违反协议，守约方可以依据调解协议申请法院强制执行。该方式便捷了当事人解决纠纷，绕过了漫长的诉讼程序，从而达到节约维权成本的效果。

⁸来源于《中华人民共和国民事诉讼法》第46条。

2.11. 随着国内企业交易的规模和频次不断增加、消费信贷快速增长，互联网金融迅速发展，民间借贷也异常活跃等多方面原因的影响，使得国民经济社会中产生了大量的债务。一方面，基于第三方调解及催收对于债务处理具有其积极作用；另一方面，也是为了化解金融风险 and 保持社会稳定发展，决策层不得不逐渐放开对第三方债务调解及催收机构的管制，默许其成立和经营。此背景下，国内第三方债务调解及催收机构演变出以下三种经营模式，具体如下：

经营模式	调解机构身份	调解人员	核心业务	业务来源	债务人
律所模式	律师事务所	律师及其助理	传统诉讼业务	各类型企业和个人	各类型企业和个人
企业模式	一般商业企业	企业人员	个人消费者贷款催收业务	银行和非银金融机构	个人为主，极少企业
“企业+律所”模式	半律所半企业 ⁹	律师及其助理、企业人员	企业应收账款调解业务	企业	企业为主，极少个人

2.12. 虽然发展模式呈现多样化，但由于仅处于政府默许状态，尚未有任何政策法规赋予合法身份，这导致第三方债务调解及催收行业在国内各地区发展情况极不平衡。如在 2005 年北京地区就有企业成立全资子公司并进入中国个人消费信贷催收市场；而长沙地区在 2015 年才允许企业的经营范围中出现“信贷催收服务和应收账款管理外包”字样。

2.13. 发展到今日，国内超过 90% 的银行金融机构会将其消费信贷债务回收工作外包给第三方债务调解及催收机构。第三方债务调解及催收机构已经成为中国金融体系不可或缺的一个角色，而债务调解及催收工作外包也成为国内众多银行和非银行金融机构业务链上一个有力的补充环节。第三方债务调解及催收行业也从法律边缘开始走向合法化、规范化的发展道路。

⁹半律所半企业是指调解企业与律师事务所之间达成战略合作协议，调解企业在人员招聘、培训等多方面，接受律师事务所的安排，并在律师事务所的监督下实施调解行为。而律师事务所也会为调解企业提供必要的法律协助，并为调解企业的调解行为进行背书。

3. 第三方债务调解及催收行业的国内发展情况

3.1. 第三方债务调解及催收行业的历史起源

3.1.1. 随着社会的发展，商业经济的兴起，最早关于第三方调解及催收行为的记录来自于战国时期的一个史料记载¹⁰，公元前300年“战国四君子”之一的孟尝君在自己封地上放债收取利息。因为他养了上千名门客，需要多一些经济来源，后来由于租用自己封地的农民没有按时交付利息，他就请第三方去调解及催收。这是最早关于调解及催收的一个记录，因为中国封建社会以农业为主，学而优则仕，商业体系不够完善，没有形成系统的调解及催收模式。

3.2. 第三方债务调解及催收的学术分野

3.2.1. 从社会科学的学术角度对第三方债务调解及催收进行考察，无论是实际定义还是专业系统划分，学术界一直存在较大的争议。长期以来被当做财务会计学的子系统进行教授，属于财会人员的专业技能之一。在后续的学术发展中，管理学把催收作为工商管理的子系统，属于管理学领域的专业技能之一。又由于债权债务的责任划分本质上属于法学的内容，并且矛盾和争议的解决需要依靠法律程序进行，毫无争议的又属于法学领域的教学内容。而实务上的催收及运作中，必须运用语言能力和谈判技巧，谈判学也将其划入专业范围。因此，该行业在学术中由于跨领域较多和实务性强，目前仍被财务会计学、管理学、法学、谈判学各自视为其本专业子系统。但近年来由于行业得到实际发展，亦有独立学科和专业的发展迹象。

¹⁰来源于《史记》之孟尝君列传。

3.3. 第三方债务调解及催收行业的发展历史

3.3.1. 由于长期以来，受限于行业自治和法律治理的滞后，第三方债务调解及催收行业需要面临诸多发展困境，而且行业中采取的行为乱象难以规范，甚至于简单如定性债务调解与单纯催收的分别也没有官方标准，长远根本无法实现各类主体权益的保障、行业竞争秩序的优化以及社会诚信水平的提升，导致虽然行业历史起源很早，但发展却异常缓慢。改革开放从 1978 年至今，回顾第三方债务调解及催收行业发展大致经历了以下阶段：

3.3.2. 政策密集期

3.3.2.1. 1988 年以前，中国内地在意识形态上还是侧重计划经济，第三方债务调解及催收行业基本上是没有存在价值，行业发展的政策密集期时间始于 80 年代末，第一阶段跨度大概为 1988 年到 2003 年。在此期间由于第三方债务调解及催收行业发展存在的一定的问题，在一定程度上影响了整个社会经济的健康发展，致使国家开始密集出台一系列政策¹¹去规范和监管第三方债务调解及催收行业。随着后续政策的密集出台，使得第三方债务调解及催收行业发展出现较大的降温。

3.3.2.2. 在国家相关部门出台有关政策意图去规范第三方债务调解及催收行业的同时，中国经济社会发展也遇到一定的障碍，如在上世纪 90 年代初爆发的“三角债”¹²问题，当时“三角债”的规模约占国内银行信贷总额三分之一，其后被时任国务院副总理的朱镕基¹³化解。

¹¹ 《最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于公检法司法机关不得成立“讨债公司”的通知》（详见附件二）、《关于停止办理公、检、法、司法机关所属“讨债公司”登记注册有关问题的通知》（详见附件三、四）、《国家经济贸易委员会、公安部、国家工商行政管理局关于取缔各类讨债公司严厉打击非法讨债活动的通知》（详见附件五、六）。

¹² 来源于“MBA 智库百科”。

¹³ 详见“中华人民共和国中央人民政府”官网。

3.3.2.3. 1997年亚洲金融危机¹⁴爆发，中国经济也受到极大的波及。同时在原“三角债”遗留问题尚未完全解决的情况下，中国金融领域隐患和风险不断积累的问题异常突出。朱镕基同志在全国金融工作会议上总结了亚洲金融危机的教训，对深化金融改革和防范金融风险问题作了全面部署，并宣布国有银行和人民银行进行管理体制改革，同时布置了清理整顿金融市场的任务。

3.3.2.4. 1999年，为挽救债务缠身的四大国有银行¹⁵，国家先后成立了四大资产管理公司¹⁶，负责收购、管理、处置相对应的不良资产。一方面，由于四大国有银行所剥离不良资产规模庞大；另一方面由于缺乏专业诉讼和调解专业知识，四大资产管理公司正式引入律师事务所协助处理各类债务清理工作。

3.3.2.5. 此时中国债务调解及催收市场是一个巨大的市场，全球各国资本都希望进入这个市场并分一杯羹，但由于受到政策限制，无法直接成立企业从事债务调解及催收工作，故有外资企业在严格遵守国家政策法规的前提下，采用“律所+企业”的创新业务模式进行第三方债务调解及催收业务¹⁷。此模式开创了企业合法从事第三方债务调解及催收工作的先河。

3.3.2.6. 之所以采用“律所+企业”模式，而不直接采用律所模式，通过律师完成债务调解及催收工作，这主要是由于调解及催收本身是以心理学为基础，通过运用谈判、提问、跟进……等沟通技巧，最后达到互相妥协目标去解决问题。首先，在这个过程中，法律只是其中一个需要的知识；其次，国内律师的培训侧重点在于法律条文，而并非使用沟通技巧。如进行调解及催收工作，其

¹⁴来源于“MBA 智库百科”。

¹⁵ 四大国有银行为中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行。

¹⁶ 四大资产管理公司为中国东方资产管理公司、中国信达资产管理股份有限公司、中国华融资产管理公司、中国长城资产管理公司。

¹⁷ 在2000年，某外资企业与国内某律师事务所达成排它性战略合作，外资企业以律师事务所名义承接第三方债务调解业务，而律师事务所则为外资企业的第三方债务调解行为进行背书。

思维模式还是沿用诉讼思维，这不仅降低了债务解决的效率，还不利于调解及催收工作的开展。

3.3.3.快速发展期

3.3.3.1. 经过十多年的慢行发展期，从 2003 年开始至今，随着中国经济的起飞，社会经济中各类型商业往来快速增加，同时金融机构的信用卡业务的迅速增长，加之互联网金融的兴起，这些都导致信贷领域的呆账和坏账的规模也在不断累积。因此，为了化解金融风险 and 保持社会稳定发展，决策层也逐渐放开对第三方债务调解及催收企业的管制，默许调解及催收机构的成立和经营。长期遭受管制的第三方债务调解及催收市场在突然解禁之后，全国各地各种形式的第三方债务调解以及纯催收机构如雨后春笋般遍地开花，从业人员数量也不断增加。

3.3.3.2. 然而，第三方债务调解及催收市场的悄然解禁和行业迅速壮大，国家层面却没有相应的法律制度和行业规范予以规制和指引，因此第三方债务调解及催收行业目前仍存在不少问题。但无论如何，经过这几十年的发展，中国第三方债务调解及催收行业已经成为社会经济产业链中不可或缺的环节。

3.4. 第三方债务调解及催收行业的现状

3.4.1. 随着国内商业往来和信贷市场急速扩张和竞争激烈程度加剧，大量的企业应收账款、信用卡、消费金融、P2P、小额贷款、车贷等逾期账款开始涌现，给企业和金融机构带来了很大的风险。据有关数据统计，自 2003-2016 年期间的坏账率每年均保持在 1,000 亿人民币的量级快速增长¹⁸，这将直接带动第三方债务调解及催收行业的快速发展。

3.4.2. 虽无明确的监管机构和市场准入细则，但在政府部门的默许下，同时也根据客户的要求和行业自律，目前第三方债务调解及催收行业已经形成了较为成熟的行业规范，各类第三方债务调解及催收机构都能无碍地执行委托方的要求保证业务合规开展。目前开展业务的企业类型大概可以分为以下几种：律师事务所类、资产管理类、信用咨询类、金融科技类、投资管理类、企业顾问类、综合类等。截至 2019 年 6 月末，全国范围约有 4,500 多家第三方调解及催收公司¹⁹。虽然乍看从事第三方债务调解及催收的企业数量不少，但目前国家政策规定在国内能合规合法处理债权债务纠纷机构是以律师事务所名义受委托的业务，所以在已存在的 4,500 多家调解及催收企业中，其中不完全符合规定的比例高达 99%以上，亦即真正符合要求的第三方债务调解及催收主体数量远远不能满足市场需求。

3.4.3. 由于受到政府部门监管不全面、法律规范不明确、行业持份者参差等诸多因素影响，使得国内第三方调解及催收行业发展尚未达到市场需求，市场规模没有得到真正的体现。这也导致了目前整个行业内的企业规模、层次参差不齐，而且行业集中度非常低，尚未出现行业巨头持份者。相信随着国内相关法制的不断完善，拥有万亿级市场规模的第三方调解及催收行业其市场潜力将逐步体现出来，整个行业未来的发展机遇巨大。

¹⁸来源于不良资产催收外包研究院及产业联盟统计数据。

¹⁹来源于《中国新闻周刊》统计数据。

4. 第三方债务调解及催收行业的市场前景

4.1. 第三方债务调解及催收的市场细分

4.1.1. 从本文“2. 债与债务合法处理规定”部分中对第三方债务调解及催收合法性的描述可以看出，判断第三方债务调解及催收是否合法存在两个必要条件，分别是：基于债权人与调解方之间的委托代理合同和基于债权转让性外包所产生的法律关系，故可以将第三方债务调解及催收市场划分为两大市场，亦即委托代理类和债权转让类（亦即不良资产处置）。

4.1.2. 在委托代理类市场中，按照债务的不同特性又将委托代理类市场划分为两大细分市场：有争议债务调解市场和无争议债务催收市场。

4.1.3. 有争议债务是指债权人和债务人对债务的形成或结算金额尚有争论，未达成一致结论的债务。如 A 公司与 B 公司签订商品销售合同并按时交货，但 B 公司收货后发现商品存在瑕疵拒绝全额支付货款，并要求 A 公司减免部分货款，由此形成的债务就是有争议债务。企业与企业之间的商业往来所形成的应收账款债务绝大部分都是有争议债务。有争议债务尤其适合采用调解的方式解决，故行业内习惯于将有争议债务市场称之为“商帐调解市场”。

4.1.4. 无争议债务是指债权人和债务人对债务的形成或结算金额不存在争议的债务。如个人 C 使用其本人所持有 D 银行所签发的信用卡进行消费，到期后并没有按时还款，由此形成的债务就是无争议债务。无争议债务市场以个人消费者的个人消费信贷债务为绝对核心构成。对于无争议债务一般直接采用催收方式进行解决，故行业内习惯于将个贷债务市场简单称之为“个贷催收市场”，因为大部分或

通常存在的个贷欠款争议的机会较少。

4.2. 商帐调解市场前景

4.2.1. 应收账款是指企业在正常的经营过程中因销售商品、产品、提供劳务等业务，应向购买单位收取的款项，包括应由购买单位或接受劳务单位负担的税金、代购买方垫付的各种运杂费等。而商帐调解则是指调解人承接企业委托，并代理向购买单位追索应收账款的行为。

4.2.2. 根据报告显示²⁰，2018年末，全国私营企业1,561.4万家，国有控股企业24.2万家。同时根据国家工商行政管理总局和商务部曾经进行一项统计，近几年，全国每年签定的经济合同约40亿份以上，最终无法履约的约占30%。作为企业资金管理的重要组成部分，对应收账款的管理直接关系到企业营运资金的周转和企业的经济效益。

4.2.3. 另从国家统计局的公开数据来看²¹，截止2019年12月，我国工业类企业应收票据及应收账款余额为17.40万亿元，同比增长4.5%。2017年底，我国工业类企业应收账款余额达13.48万亿元，同比增长8.5%。2018年底，工业企业应收账款余额达14.34万亿元，同比增长8.6%。从近年来全国工业类企业应收账款余额来看，每年的期末余额都呈递增的趋势。按上述数据计算，截止2019年12月全国无法履约的应收账款约为5.22万亿元。同时采用账龄分析法²²进行分析，仅以坏账计提比例为5%作为标准进行计算，估算出2019年全国规模以上工业企业的坏账规模约为0.26万亿。由此可

²⁰数据来源于国家统计局发布的第四次全国经济普查报告。

²¹数据来源于国家统计局。

²²账龄分析法是按应收账款拖欠时间的长短,分析判断可收回金额和坏账的一种方法。通常而言,应收账款账龄越长,其所对应坏账损失的可能性越大。国际上常用做法是对于过期6个月以下的应收账款计提3%的坏账,过期6个月-1年的应收账款计提5%的坏账,过期1-2年计提20%,过期2-3年计提30%,过期3-5年计提50%,过期5年以上计提100%。

见，商账调解市场的需求规模是很庞大的。

4.2.4. 因为商帐产生于企业间的日常业务往来，相对于个贷催收市场而言，具有单笔金额大、业务来源广等特点，相信随着未来社会经济的不断发展，其市场前景将会是所有细分第三方债务调解及催收业务中最具潜力的。同时商帐调解市场对调解从业人员的要求也同样远高于个贷催收业务，调解人员必须对与调解业务相关联的各方面进行深入调查，并有充分的专业知识进行相关判断，其中包括但不限于有：

4.2.5. (1) 对企业的逾期应收帐款及相关债务人进行调查和分析，并代表委托人与债务人进行交涉和谈判，以非诉途径和其他合法的方式，促使债务人履行义务。

4.2.6. (2) 通过协调、沟通以及施加法律及社会影响，对债务人产生强大的压力，迫使其尽快解决欠款问题。在一定程度上保障债权人与客户之间的关系不被损害。与此同时，也能逐步培养债务人的良好履约习惯，大大改善后期因习惯性拖延而引发的违约风险。

4.2.7. 通过以上，可以看出这些都要求从事商帐调解业务的调解专业人员拥有非常高的个人素质，除了需要拥有丰富的应收帐款调解经验，又要拥有较强的调查能力和法律知识及社会实践背景，还要在不损害相互关系的基础上达成债务人还款的目的。

4.2.8. 正是基于以上原因，所以虽然目前全国范围有各类型第三方债务调解企业接近 4,500 家²³，但专业从事这一细分市场开发的第三方债务调解企业不足总量的 1%，而且绝大部分以律师事务所形式

²³ 数据来源于中国新闻周刊 2019 年 12 月 20 日报道。

营运。在国内的商帐调解市场，能成功以公司化运作并取得业内领先地位的头部企业不多，其业务规模一般在 5,000 万至 8,000 万人民币之间。

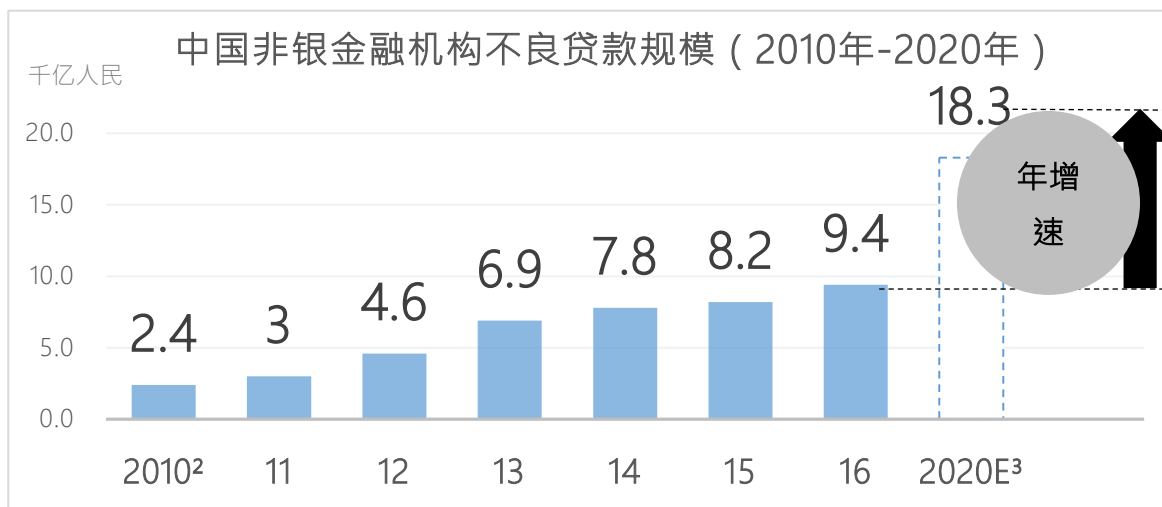
4.3. 个贷催收市场前景

4.3.1. 个人消费信贷是指银行等金融机构和非银行金融机构向个人消费者发放的有指定消费用途的人民币贷款业务，用途主要有信用卡消费贷款、个人住房贷款、机动车辆贷款、一般助学贷款等消费性个人贷款。

4.3.2. 中国银保监会 2020 年 2 月 17 日发布的 2019 年四季度银行业保险业主要监管指标数据显示²⁴，2019 年末商业银行不良贷款率 1.86%，银行的不良贷款高达 4.41 万亿。资产质量方面，2019 年末，商业银行不良贷款余额 2.41 万亿元，较上季末增加 463 亿元；商业银行不良贷款率 1.86%，与上季末持平。2019 年末，商业银行正常贷款余额 127.2 万亿元，其中正常类贷款余额 123.5 万亿元，关注类贷款余额 3.8 万亿元。

4.3.3. 与商业银行相比，非银贷款业务高风险高收益的特性更为突出，加之非银金融机构在风险把控方面相对薄弱，其问题资产比例远高于商业银行不良贷款率。根据专业机构统计，在 2010 年非银金融机构（财务公司、消费金融公司、汽车金融公司）的不良贷款规模为 2,400 亿人民币，并参照 2011-16 年平均年增速进行估计（非银金融机构的 2016-2020 年的平均年增速率达 18%），2020 年非银金融机构不良资产规模将达 1.83 万亿。

²⁴数据来源于中国银保监会网站公开数据。



4.3.4. 目前个贷催收市场规模在整个第三方债务调解及催收市场中占比超过 90%²⁵，其业务主要为各大商业银行的信用卡贷款和非银行金融机构的消费信贷。规模巨大的银行及非银行金融的个人消费信贷，促进了位于其下游的个贷催收市场的快速发展。

4.3.5. 目前，据不完全统计²⁶，我国从事个贷催收业务的法人单位数量超过 4,200 多家，专职从事催收外包的人员将近 30 万人。但实际上，符合一般行业要求的（比如具有专业操作系统、员工符合从业条件、部门设置符合甲方要求、操作流程符合安全标准、专注于个贷催收外包服务、有一定业务覆盖率等方面）法人单位数量不足 100 家，而真正能符合作业规范的从业人员仅 2 万-3 万人。

4.3.6. 需要特别说明以下三点：（1）虽然目前个贷催收市场规模占据整个第三方债务调解及催收市场的绝大部分市场份额，但考虑到中国各项法制的不断健全，对于个人消费者建立了完善的信用制度后，可预见未来信用卡贷款和各类消费贷款的不良率将会得到有效的改善；再加上越来越多的规条限制，市场将会出现个贷催收委托业务总量上升，但个贷催收业务回收率下降的情况。

²⁵ 来源于公开资料统计。

²⁶ 来源于《中国新闻周刊》统计数据。

4.3.7. (2) 由于监管乏力，从业人员素质偏低等因素影响，使得个贷催收市场经常引发社会问题和恶劣的社会影响，使得整个贷催收市场的社会形象受到极大损害，也导致整个行业的健康发展被蒙上了阴影。在 2018 年 10 月 22 日，国内知名互联网金融平台“51 信用卡”被曝因委托外包催收公司使用软暴力手段催收债务而被警方调查²⁷。并自 2019 年 3 月起至今，国家公安部围绕个贷催收中出现的“暴力催收”行为进行了一系列整顿行动并不断升级，使得与个贷催收业务相关联的网络贷款平台、大数据爬虫公司等相关方纷纷迎来大规模的清查整肃，个贷催收市场成为重点整顿对象。除“51 信用卡”之外，捷信金融、锦程消费金融等持牌金融机构，趣分期、拉卡拉等知名金融服务平台，均被曝出与个贷催收相关投诉，这些公司都已经暂停委外催收业务。

4.3.8. (3) 按照 1995 年颁发，并在 2000 年重发的《国家经济贸易委员会、公安部、国家工商行政管理局关于取缔各类讨债公司严厉打击非法讨债活动的通知》的指示精神，目前在整个第三方债务调解及催收行业中 99% 的个贷催收从业企业都是非法企业，并不具有合法催收资格，其经营存在非常大的政策不确定性。

²⁷ 详见 2019 年 10 月 23 日南方都市报报道。

4.4. 不良资产处置市场前景

4.4.1. 不良资产是一个泛概念，它是针对会计科目里的坏账科目来讲的，主要包括但不限于银行的不良资产、非银行金融机构的不良资产等等，其中又以银行的不良资产为不良资产的主要来源。

4.4.2. 国内不良资产处置市场先后经历了政策性阶段、商业化转型阶段和全面市场化阶段，从国家最早成立四大 AMC²⁸，对接四大国有银行²⁹，帮助其处理不良贷款，到主要国有商业银行上市前又进行了一次大规模的资产剥离，市场交易日益活跃。

4.4.3. 现阶段，全国性 AMC 是我国不良资产市场上的一级市场主要接收者，能在全一级市场上批量受让不良资产，并在二级市场转让不良资产。目前全国范围内有 5 家³⁰全国性 AMC。而地方 AMC³¹更多的是二级市场和区域内一级市场上受让不良资产。目前全国范围约有 56 家地方 AMC³²。而近年来，在投资机会的刺激与国家政策的引导下，更多的民营和外资资本也纷纷加入到不良资产处置市场，并成为不良资产市场重要的参与者，包括非持牌资产公司、基金公司、拍卖公司、各类中介机构等。目前，国内非持牌 AMC 机构已达 200 多家³³。

4.4.4. 不良资产处置的范围按资产形态可划分为：股权类资产、债权类资产和实物类资产；资产处置方式按资产变现分为终极处置和阶段性处置。终极处置主要包括破产清算、拍卖、招标、协议转让、折

²⁸ AMC 为资产管理公司简称。四大 AMC 指中国东方资产管理公司、中国信达资产管理股份有限公司、中国华融资产管理公司、中国长城资产管理公司。

²⁹ 四大国有银行为中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行。

³⁰ 5 家全国性 AMC 是指中国东方资产管理公司、中国信达资产管理股份有限公司、中国华融资产管理公司、中国长城资产管理公司和建投中信资产管理有限责任公司。

³¹ 地方 AMC 亦即地方性资产管理公司。地方 AMC 的股东属性多为地方政府（多数地方 AMC 的股东为地方国资委、财政厅、财政局、发改委等等），通常其作业区域和业务范围也被限定在地方。

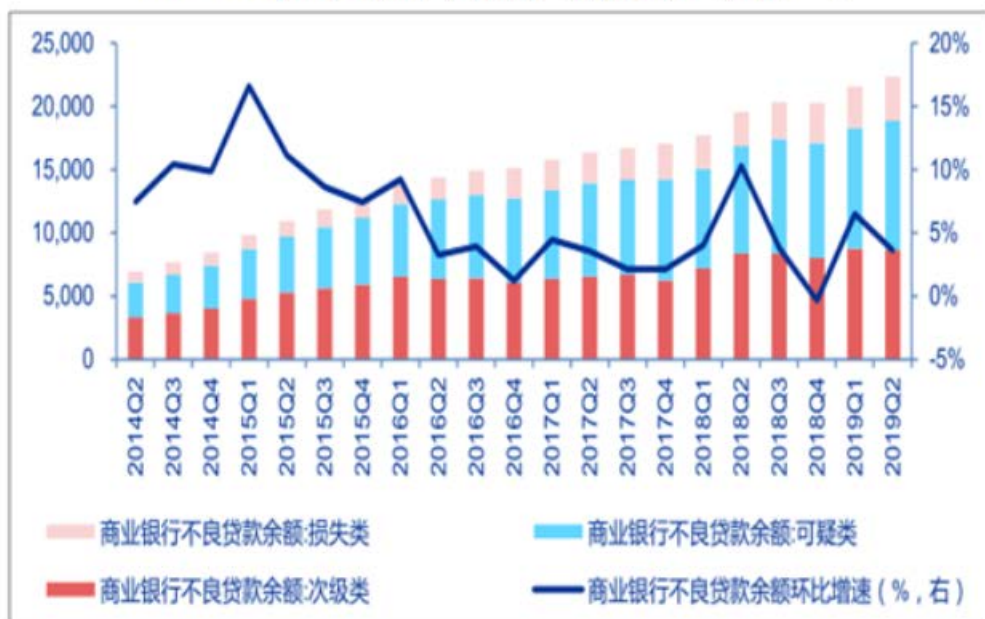
³² 来源于《中国地方资产管理行业白皮书 2018》和《关于公布北京市、湖南省、四川省地方资产管理公司名单的通知》。

³³ 来源于 2019 年 4 月 26 日经济观察报报道。

扣变现等方式。阶段性处置主要包括债转股、债务重组、诉讼及诉讼保全、以资抵债、资产置换、企业重组、实物资产再投资完权善、实物资产出租、资产重组、实物资产投资等方式。

4.4.5. 不良资产主要来自三大类：1) 银行的不良信贷资产；2) 非银金融机构如小额信贷公司、汽车金融机构等类信贷不良资产；3) 非金融企业的应收账款坏账。随着宏观经济的增速放缓与经济体量的扩张，不良资产余额仍在增长通道中。以商业银行不良资产余额这一典型数据为观察标的可发现，近两年商业银行不良资产余额环比增速中枢基本在 5% 左右波动³⁴，不良资产的存量蓄能驱动不良资产管理产业持续活跃。

2014-2019Q2 商业银行不良资产余额趋势（亿元，%）



³⁴ 数据及图表来源于公开资料整理。

4.4.6. 非银机构的不良资产主要来自于与银行合作产生的类信贷资产，以及自身经营业务产生。以信托为例，截至 2019 年二季度信托风险项目 1,100 个，规模达 3,474 亿元，环比增速达 22.7%³⁵。

2016Q2-2019Q2信托行业风险项目和规模趋势（个，亿元，%）



4.4.7. 据统计³⁶，2018 年银行的不良贷款约为 2 万亿元，而 2019 年约为 2.4 万亿元，增长近 4,000 亿元，年增长率为 19.16%。而全国 2019 年各银行以债权转让方式成交的不良贷款总额为 3,962 亿元，即实际上全国银行业全年新形成不良贷款 7,843 亿元。全国银行业 2019 年正常和关注类贷款总额为 127.2 万亿元，较 2018 年底的 108.5 万亿元，增加了 18.7 万亿元，新增不良贷款与新增非不良贷款的比例为 0.04:1，反映出银行的贷款资产质量未见好转。而受新型冠状病毒疫情影响，预料贷款不良率将继续攀升，这说明银行的不良贷款存货仍在快速攀升，市场供应充足。

³⁵数据及图表来源于公开资料整理。

³⁶来源于 2019 年全国不良资产市场白皮书。

4.4.8. 据调查，2019 年我国商业银行不良贷款余额、不良贷款率将出现“双升”态势，未来 3 至 5 年银行业不良资产的缓慢上升的发展趋势将是一个大概率事件。同时，2020 年国内银行的关注类贷款规模达到顶峰，之后集中转变为不良贷款。关注类贷款集中转变，导致商业银行不良贷款迅速攀升见顶，不良压力达到顶峰。

4.4.9. 可以说不良资产处置是第三方债务调解及催收机构的业务来源之一，但占比并不高，而第三方债务调解及催收工作也仅仅为不良资产处置众多手段中的一个小小分支，并不占主导地位。而本报告主要研究对象第三方债务调解及催收市场，故不深入介绍不良资产处置市场。

5. 第三方债务调解及催收行业的调解模式

5.1. 调解模式的划分

5.1.1. 从上文可以看到，在第三方债务调解及催收行业的三大细分市场中，虽然相较于商帐调解和个贷催收市场，不良资产处置市场有其自有特点，但三者也有共性。在不良资产处置市场中，调解/催收也是其处置手段之一。在进行调解/催收时，其模式与商帐调解、个贷催收市场基本一致。至于不良资产处置市场中的其它处置手段（如：债转股、重组、买卖等）则不在本文讨论范围。

5.1.2. 商帐调解市场与个贷催收市场的划分主要是以根据债务人身份不同而产生的，但两者在运作模式上基本一致。以商帐调解市场为例，按照整个第三方债务调解/催收行为按照所使用手段不同，可分为两大类：非诉调解/催收和诉讼调解。

5.2. 非诉调解/催收

5.2.1. 非诉调解/催收的定义与划分

5.2.1.1. 非诉调解/催收是指接受企业或组织的委托，通过合法的调解或催收业务流程和技巧，帮助委托人管理清收应收账款，降低企业商业风险和组织坏账损失，防范和规避企业或组织由于使用赊销经营方式带来的风险。非诉调解/催收服务的主要内容是：为各类型企业、银行、金融机构等提供逾期账款回收服务，运用合法的调解手段和催收方式，为各类型企业、银行、金融机构等及时实现资金回笼，降低坏账率，从而有效维护现金流。非诉调解/催收业务按照服务提供者角色不同又可分为企业调解/催收和“企业+律所”调解。

5.2.2.非诉调解/催收流程

5.2.2.1. 非诉调解/催收整体服务流程并不复杂，可大致分为以下四步：

5.2.2.2. 第一步：材料审查：调解人或催收员对委托方提供的材料进行审查，厘清债权债务关系，并对委托事项进行初步分析，判断调解难度，构想调解方案。然后与委托方进行沟通。

5.2.2.3. 第二步：代理协议签订：委托方与调解人或催收员就调解事项（包括调解思路、调解时间等）达成一致的情况下，由委托人提供《授权委托书》，双方签订《委托第三方债务调解合同书》。

5.2.2.4. 第三步：进入调解/催收操作程序：调解人或催收员根据具体的实际情况，制定第三方债务解决方案。并在债务人与债权人之间协调、沟通，利用各种调解等方法直到债务人结清款项为止。

5.2.2.5. 第四步：结案。提交《结案报告书》，调解不成功，建议客户采取其他方法进行维权。

5.2.3.企业调解/催收

5.2.3.1. 企业调解/催收指服务提供者仅以一般商业企业名义借助内部或外部资源，通过一定的程序和方法，促使债务方清偿到期债务或解决商业纠纷，最终实现债权的回款方式。整个第三方债务调解/催收行业约有 99%的从业企业都会使用这种模式，该模式是目前调解市场的主流模式。

- 5.2.3.2. 目前企业调解/催收手段主要包括通过电话、拜访、发商业函件及利用各种电子联络方式等。
- 5.2.3.3. 电话调解/催收就是用电话短信等通信设备作为和客户的沟通工具，向债务人传达还款金额和还款时间。通过向债务人或者是其关联人施加压力来达到一个还款的目的。
- 5.2.3.4. 拜访调解/催收是指调解人员根据客户在办理业务时所留的地址进行实地外访,这里的地址包括客户及关系人的住宅地址、户籍地址、单位地址和其他地址。
- 5.2.3.5. 商业函件及各种电子联络方式调解/催收是指债权人以发送信函，一般不包括律师函，向债务人主张权利并要求债务人偿还债务。信函调解/催收是常见的一种非诉讼手段，而且比较正式。常见的商业函件主要包括有：到期前的还款提醒函、逾期调解函、短信、微信、电子邮件等。
- 5.2.3.6. 在开展企业调解/催收工作前，调解人或催收员需要了解欠款人的详细信息，摸清欠款人或公司的性格，弱点，经济状况，有关人士情况，公司经营情况。制定有针对性的策略，摸清欠款人弱点，寻找谈判筹码，同欠款人展开谈判，并对欠款人施加心理压力，促使其还款。
- 5.2.3.7. 企业调解/催收除了注意方式方法外，还要留意时间节点，保留催款的记录和凭证，以最大化保障合法权益。比如书面催款的，注意保留快递单、电话催款的，保留录音等。
- 5.2.3.8. 因为上述企业调解/催收手段具有见效快，手段灵活，力度较大，能较快收回欠款等特点，所以目前所有第三方债务调解/催收机构都在使用，但提醒注意的是：从单纯的企业调解/催收的介绍中可以看到，并没有存任何在对从业人员从业资格的要求，而且过程中调解人或催收员

与客户和债务人存在大量的沟通过程，过程的合规与否完全取决于个别从业员素质，难以实时监管。这也正是为何暴力调解/催收行为时有发生，屡禁不止的根本原因所在。

5.2.4. 企业+律所调解

5.2.4.1. 企业+律所调解指企业以律师事务所名义借助内部或外部资源，通过一定的程序和方法，促使债务方清偿到期债务或解决商业纠纷，最终实现债权的回款方式。虽然在这个形式的业务中，也经常会有企业直接催收的服务，但企业+律所调解与一般的企业催收是存在一定的不同，无论在整个运作上或对从业员的要求标准与一般的企业调解催收公司有非常大的提升。在业务来源上，企业+律所调解主要服务于 B2B 市场；同时在案件筛选上，也只会倾向接受证据面完全清晰，而且债务人运作保持有延续性的案件，从而令案件整体质量保持在较高水平。目前整个第三方债务调解/催收行业仅有极少数量的企业使用这种模式。企业+律所调解手段与一般的企业调解/催收服务虽然差别不大，主要都是包括有：电话、拜访、商业函件及各类电子联络方式，但在函件上都是倾向发正式律师函。

5.2.4.2. “电话”、“拜访”及“商业函件及各类电子联络方式”三种方式的调解/催收方式基本与上文一致，详见本报告“5.2.1.3.3”、“5.2.1.3.4”和“5.2.1.3.4”部分。

5.2.4.3. 律师函调解是指调解人以律所或律师的身份发函给债务人进行第三方债务调解。此外律师函作为具有法律意义的正式函件还有催款、履行告知义务、敦促终止侵害、澄清事实、顺延诉讼时效、确认债权等作用。律师函在形式上更郑重、更严肃，而且律师发函前会对相关事实进行调查分析，给当事人相关建议，有利于当事人提出更合理的要求，有效组织事实和证据，争

取最大化自己的合法利益。实际上，很多律师函的发出，是当事人提起诉讼维权的前奏，对债务人有着强大的心理震慑力。

5.2.4.4. 在开展调解工作前，调解员同样需要了解欠款人的详细信息，摸清欠款人或公司的性格，弱点，经济状况，有关人士情况，公司经营情况。制定有针对性的策略，摸清欠款人弱点，寻找谈判筹码，同欠款人展开谈判，并对欠款人施加心理压力，促使其还款。

5.2.4.5. 由于有专业律师的介入，使得这种方式比企业调解/催收模式见效更快，力度更大，能更快收回欠款，而且调解人员还可灵活使用律师函这一法律武器。同时“企业+律所”调解不仅完全拥有单纯企业调解/催收的优点，还可有效规避了企业调解/催收过程中“调解从业人员不合法的调解行为”这一问题，可实现调解行为的完全合规。通过调查研究，我们认为采用“企业+律所调解”模式运作的第三方机构一般会有以下基础条件：

5.2.4.5.1. (1) 需要与国内律师事务所达成排它性战略合作协议，并需要严格按照内地律师事务所要求进行营运，并同时受律师事务所监管；

5.2.4.5.2. (2) 所有调解团队从业人员应尽量为法律或法律其相关专业本科以上学历；

5.2.4.5.3. (3) 每半年所有调解团队从业人员都必须参与律师事务所提供与调解相关的法律培训、并进行业务考试，合格者才可继续从事调解工作；

5.2.4.5.4. (4) 所有调解工作必须在一套透明度高、可实时监控和可历史追溯的系统之上，以便监管。

5.2.4.5.5. 使用“企业+律所”调解模式营运企业的调解业务已经形成系统化、流程化的特点，既实现了调解主体合法化，也彻底杜绝和防范了不合法调解行为的出现。

5.2.4.5.6. 通过调查还了解到，采用“企业+律所”调解模式营运的企业除拥有完善的业务流程外，还拥有线上、线下融合的海量金融与非金融数据，可为委托方提供包括信息查询、信息修复、失联预警、贷后调解等在内的多个技术领域的服务，从而帮助委托方与目标客户建立有效的沟通渠道，提高用户可联率，降低催收成本。

5.2.5. 诉讼调解

5.2.5.1. 诉讼调解是指通过民事诉讼来调解，是一种特殊的调解方式。通常在非诉调解均不能实现调解效果的时候，往往采取提起诉讼的方式，捍卫自己的权利。诉讼调解相比较前述调解方式而言，成本高，周期长，负有较大的举证责任。诉讼调解可以有以下手段：

5.2.5.2. (1) 申请支付令

申请人：债权人

支付令发出者：各级人民法院

支付令的效力：支付令制作发出后，即产生督促效力，由法院督促债务人履行义务或者督

促债务人提出书面异议。如果债务人在法定期间（即收到支付令后 15 日内）

不提出异议，则债权人可以申请强制执行。

注意事项：建议巧用支付令，审查到期债权是否适用支付令方式调解并向债务人住所地法院申请，债务人地址确定，保障法院可以送达。

5.2.5.3. (2) 申请先于执行

先于执行的含义：指法院在受理案件后、判决前，裁定义务方履行一定行为的程序。

可以申请先于执行的费用有：追索赡养费、抚养费、抚育费、抚恤金、医疗费用的；追索劳动报酬的；因情况紧急需要先于执行的。

注意事项：借款、货款、购房款等不适用先于执行。申请先于执行要符合两个条件，第一、权利义务明确不申请先于执行将严重影响申请人的生活或生产的；第二、义务人有履行能力。

5.2.5.4. (3) 申请保全

保全有两种方式：诉前财产保全；诉中财产保全。

财产保全的要求：第一、有保全的财产线索；

第二、申请人要提供担保；

第三、要缴纳保全费。

注意事项：关于财产保全查封扣押冻结措施，不动产可保全三年，动产二年，银行存款一年，保全期到了可申请延长。

5.2.5.5. (4) 起訴索賠

起訴立案的要件：原告主體適格；有明確的被告；有明確訴求、事實和理由；法院有管轄。

關於審限：一審普通程序 6 個月，可以延長 6 個月，簡易程序 3 個月。二審審限 3 個月。

注意事項：關於訴訟，當事人最關心的莫過於審限了，如涉及金額較大，建議委託律師處理，利用訴訟技巧縮短訴訟時間。

5.2.5.6. 最後，訴訟調解手段已經超出採用企業調解/催收模式進行調解業務的調解機構的經營範圍，因為這類企業調解/催收模式的調解機構自身並非律師事務所，僅為一般商業企業，故無法直接使用訴訟進行調解。訴訟調解模式只能在使用“企業+律所”調解模式的調解機構或律師事務所使用。

6. 第三方债务调解及催收行业的收费模式

6.1. 收费模式的划分

6.1.1. 虽然国内调解/催收机构所使用调解/催收模式分为两大类（非诉调解/催收模式和诉讼调解模式），但两种模式所采用的收费模式基本一致，分为全风险代理收费和半风险代理收费。

6.2. 全风险代理收费

6.2.1. 全风险代理收费概念

6.2.1.1. 全风险代理收费即全部风险代理收费，是指在第三方调解/催收机构在代理的某一非诉讼或诉讼调解业务时，委托人前期不支付任何代理费，待对应调解/催收业务实现债权回收后，将实际回收款项的一定比例支付给第三方调解/催收机构做为报酬。如果调解/催收失败或执行不能，第三方调解/催收机构得不到任何回报。

6.2.2. 全风险代理收费原则

6.2.2.1. 全风险代理的佣金收取原则是：收回多少欠款，只收取多少对应的佣金。而对于未能收回的账款部分并不收取任何佣金。佣金的收取按照实际回款额乘以相应的佣金费率计算。

6.2.2.2. 佣金费率主要与调解/催收标的的账期相挂钩，因为账期越长，第三方债务调解/催收的难度也越大，相应的佣金费率也会越高。反之，账期越短，第三方债务调解/催收难度也会越小，相应的佣金费率也会越低。目前整个商帐调解市场整体佣金费率一般维持在 8%-35% 的范围上

下浮动，而个贷调解市场的整体佣金费率则维持在 1%-40%的范围内浮动。

6.2.2.3. 通过调查了解到，目前商帐调解市场头部企业的佣金费率明细如下：

账龄在一年以内的，收取回收款项的 16%；

账龄在一年以上两年以内的，收取回收款项的 25%；

账龄超过 2 年的，一般收费在总账目款的 35%以上。

如委托人有特别要求可另行协商。

6.2.3.全风险代理收费优点

6.2.3.1. (1) 有利于减轻委托人的经济负担和精神负担

6.2.3.2. 委托人除承担已遭受的财产损失外，还要面对复杂的争议处理或诉讼过程，已不堪重负，如还要再承担调解费用或律师费，并要面对一些未知的诉讼结果。势必加重其经济和精神负担。但全风险代理收费一般是在调解/催收成功或胜诉并获得财产或者是某种有利的结果后，委托方才支付代理费用，不但可平复委托方的精神苦痛，同时委托方在此时也具备支付代理费用的充分条件。

6.2.3.3. (2) 有利于调动第三方调解/催收机构全心实意的提供调解/催收服务

6.2.3.4. 由于是全风险代理收费，可以把第三方调解/催收机构与委托方的利益紧密结合在一起，形成真正的利益共同体，可以解决委托方对调解/催收机构的信任问题。同时还促动调解/催收机

构更加关注案件的处理过程和结果。因只有获得有利的结果，调解/催收机构才会取得代理费。

如果调解/催收结果如果不理想，也会直接影响调解/催收机构的收入。

6.2.3.5. (3) 有利于调解/催收机构开展业务和承接调解/催收委托。

6.2.3.6. 在全风险代理收费模式下，将业务委托给调解/催收机构进行非诉调解，在有款项回收前，委托方没有任何的利益损失。而且通过调解/催收机构这类专业第三方进行非诉调解/催收，还能帮助其将需要进行调解/催收的案件相关资料整理清楚，也能获悉债务人相关情况，明确未来所需采用的动作。一旦非诉调解/催收失败，委托方不仅不需要支付任何费用，还能迅速进入诉讼调解环节。这都直接增强了客户的委托意愿，从而降低了调解/催收机构开展业务难度。

6.3. 半风险代理收费

6.3.1. 半风险代理收费概念

6.3.1.1. 半风险代理收费即部分风险代理收费，是指在调解/催收机构在代理的某一非诉讼或诉讼调解业务时，委托人前期需要支付一定的代理费（亦称案件受理费），待对应业务执行或调解/催收后，将执行款或和解款的一定比例支付给调解/催收机构做为报酬。

6.3.1.2. 半风险代理收费的收费主要由两部分组成：案件受理费和调解/催收佣金。如果调解/催收失败或执行不能，案件受理费不予退回给委托人，但同时调解/催收机构也不再收取任何费用。

6.3.2.半风险代理收费原则

6.3.2.1. 半风险代理收费中的案件受理费的收取原则是：每个案件受理费由双方协商约定，主要视乎每个案件的调解难度而定。案件受理费主要包括：用于对债务方进行相关调查和必要性出差费用等。另外，如果对于经客户同意的市外出差所产生的费用，由客户垫付并实报实销作为案件受理费亦可。

6.3.2.2. 而佣金部分则根据收回多少欠款，只收取多少对应的佣金。而对于未能收回的账款部分并不收取任何佣金。佣金的收取按照实际回款额乘以相应的佣金费率计算。

6.3.2.3. 佣金费率主要与调解/催收标的的账期相挂钩，因为账期越长，第三方债务调解/催收难度也越大，相应的佣金费率也会越高。反之，账期越短，第三方债务调解/催收难度也会越小，相应的佣金费率也会越低。由于在半风险代理收费模式中，委托人需要支付一定的案件受理费，故其佣金费率会较全风险代理收费模式的佣金费率有所下降，具体下降幅度可有双方协商而定。

6.3.3.半风险代理收费优点

6.3.3.1. (1) 有利于减轻调解/催收机构的经营压力。

6.3.3.2. 第三方债务调解/催收本就存在较大的不确定性，除了要有完整的证据链、调解/催收逻辑和手段外，还要视乎债务人实际的还款能力。要实现有完整的证据链，就要求调解/催收机构除日常营运开支外，还要在开展调解/催收工作上需要投入一定的额外资金进行调查取证，半风险代理收费模式能降低调解/催收企业的资金压力，将这部分风险有效化解，降低自身的经营压力。



6.3.3.3. (2) 有利于调动委托人全力配合的积极性。

6.3.3.4. 由于是半风险代理收费，意味着委托方在前期需要支付一定的案件受理费，这也增加了委托人的责任感，使得委托人配合调解机构的意愿大大增加，有利于更好的推进调解/催收工作。

7. 第三方债务调解及催收的未来

- 7.1. 因为行业的敏感性以及社会风俗的原因，导致大众对第三方债务调解及催收行业的认识还停于一个很不客观和公正的阶段。其实第三方债务调解及催收行业属于社会各行业风险环节末端的一个产业，第三方债务调解及催收机构利用自己的作业系统、团队优势、渠道资源为客户提供调解及催收代理服务，不仅能在成本上为委托方节约巨大开支和降低管理费用，更能以更加专业的能力提升债权回收的几率和效率。
- 7.2. 结合众多第三方债务调解及催收机构的业务共性，能更好地全面了解坏账和逾期客户产生的真实原因，从而能全面制定调解及催收流程和策略，而这些往往是独立的委托方依靠自己的团队和资源办不到的。现阶段专业第三方债务调解及催收机构已经成为解决应收账款问题、个人消费贷款回收等问题的主流选择，甚至一些大型企业和银行机构已经将前期业务整体外包，未来市场不可限量，相信未来的第三方债务调解及催收业务将会得到更多人的支持和认同。

8. 结论

- 8.1. 通过本次研究发现，虽然现阶段整个第三方债务调解及催收行业具有政府部门监管不全面、法律规范不明确、行业持份者参差等诸多特点和问题，但由于其自身对债务处理具有其积极作用和社会经济现实需求的不断攀升，使得专业第三方债务调解及催收机构已经成为解决应收账款问题、个人消费贷款回收等问题的主流选择，相信未来的第三方债务调解及催收业务将会得到更多的支持和认同，其未来市场不可限量。